



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

UDALINFO

► Herritarrentzako Arreta
Atención Ciudadana

Ijentea, 1 | Tel. 010 - 943481000 | udalinfo@donostia.eus | www.donostia.eus
20003 Donostia / San Sebastián

**BUZÓN DE LA CIUDADANÍA
DATOS 2017**

Servicio de Atención Ciudadana
San Sebastián, marzo 2018



ÍNDICE	Página
Introducción	3
Datos globales por motivo de solicitud	4
Datos globales por canal de entrada	5
Datos globales por motivo de solicitud y Dirección Municipal	6
Datos por Dirección Municipal y estado de tramitación	7
Datos por temática	15
Conclusiones	23
Propuestas de mejora	25



INTRODUCCION

El presente documento recoge los datos referentes a las comunicaciones recibidas a través del Buzón de la Ciudadanía en el año 2017 y gestionadas por las correspondientes Direcciones, a través de la aplicación informática correspondiente. Debe señalarse, en este sentido, que las relaciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento van más allá de los datos que se recogen en este informe ya que, las mismas se producen a través de diversos canales.

El *Buzón de la Ciudadanía* disponible en la página web www.donostia.eus permite a la ciudadanía contactar con el Ayuntamiento para presentar sus consultas, quejas y sugerencias así como para solicitar información, constituyendo este canal, una importante herramienta de comunicación y participación, que permite al ayuntamiento conocer las preocupaciones y propuestas de la ciudadanía.

La aplicación informática que da soporte al sistema, permite dirigir las comunicaciones formuladas a las Direcciones Municipales competentes para su resolución y/o respuesta, y es el Servicio de Atención Ciudadana, *Udal!nfo*, quien se encarga de la necesaria coordinación, asignando las peticiones a las Direcciones correspondientes.

Udal!nfo se encarga, también, de aclarar y resolver los problemas y/o requerimientos que puedan plantearse en las Direcciones durante la gestión de las peticiones, y realiza la supervisión y seguimiento de las mismas.

Al igual que en el informe del año 2016, además de los datos de quejas y sugerencias, se incluyen los correspondientes a las consultas, constituyendo el conjunto de estos tres motivos el 90% aproximadamente del total de las comunicaciones recibidas a través del Buzón de la Ciudadanía.



DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD

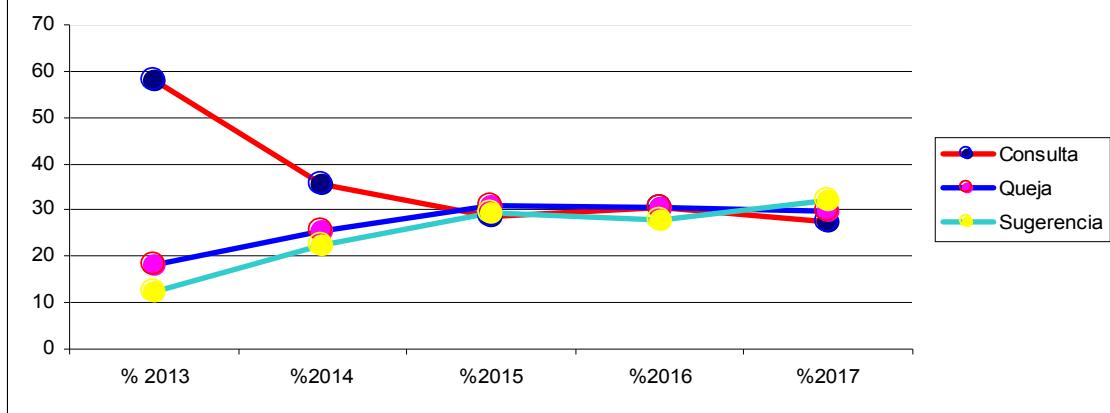
Durante el 2017 se han recibido un total de **15.581** comunicaciones, 1.725 más que en 2016, año en el que se recibieron 13.856; esta diferencia de 1.725 comunicaciones representa algo más de un 12% de incremento respecto del pasado año.

En la tabla adjunta se recoge la evolución de las comunicaciones recibidas **entre 2013 y 2017**, en valores absolutos y porcentajes, y desagregadas por motivo, mientras que en la representación gráfica puede observarse la evolución en porcentajes de consultas, quejas y sugerencias en el período citado.

Total comunicaciones 2013 - 2017, por motivo

	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Agradecimiento	140	1,04	163	1,59	152	1,41	198	1,42	175	1,12
Consulta	7.730	57,98	3.645	35,63	3.078	28,73	4.233	30,54	4.280	27,46
Información pública							29	0,19	33	0,21
Notificación	128	0,96	199	1,94	120	1,12	121	0,88	106	0,68
Parte	981	7,37	1.009	9,86	739	6,90	834	6	1.133	7,27
Queja	2.411	18,07	2.597	25,38	3.304	30,84	4.252	30,68	4.629	29,70
Reclamación	277	2,08	335	3,35	168	1,56	327	2,35	212	1,36
Sugerencia	1.679	12,5	2.282	22,30	3.149	29,40	3.862	27,87	5.013	32,17
Total comunicaciones	13.346		10.230		10.710		13.856		15.581	

Evolución consultas, quejas y sugerencias 2013 - 2017





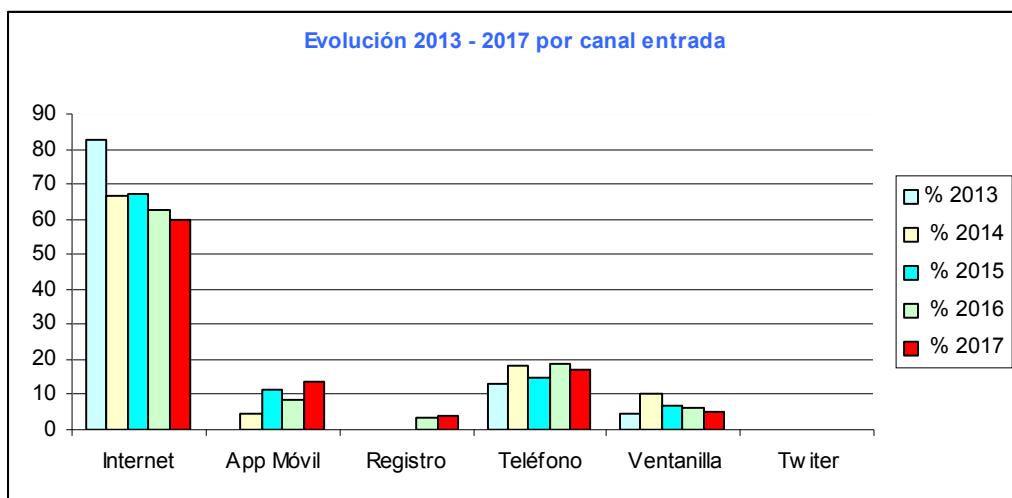
DATOS GLOBALES POR CANAL DE ENTRADA

En consonancia con años anteriores, los medios relacionados con las nuevas tecnologías son los más utilizados por la ciudadanía para contactar con el Ayuntamiento. Así, en 2017 cerca del 75% de las comunicaciones se han realizado a través de Internet y a través de las App móvil. Por otro lado, el 17% ha llamado al servicio 010 para presentar su comunicación.

El gráfico representa la evolución de la utilización de los diferentes canales de contacto entre 2013 y 2017.

Total comunicaciones 2013 – 2017, por canal de entrada

	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Internet	11.007	82,47	6.820	66,66	7.174	66,98	8.669	62,56	9.290	59,62
App Móvil			474	4,63	1.212	11,31	1.193	8,60	2.158	13,85
Registro							490	3,53	654	4,19
Teléfono	1.716	12,85	1.872	18,29	1.608	15,01	2.637	19,03	2.679	17,19
Ventanilla	623	4,66	1.064	10,40	714	6,6	867	6,25	830	5,32
Twiter					2					
totales	13.346		10.230		10.710		13.856		15.581	





DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD Y DIRECCIÓN MUNICIPAL

A continuación, se presentan en la tabla las **consultas, sugerencias y quejas** de 2016 y 2017 correspondientes a las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Municipales, pudiendo observarse que la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos recibe el 40% del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas en 2017. La Dirección Financiera, con el 15,68% del total, ha recibido un 4% menos consultas, quejas y sugerencias que en 2016 mientras que la Dirección de Movilidad mantiene un volumen similar al pasado año.

Consultas, quejas y sugerencias 2016 - 2017

	2016					2017					
	Cons	Sug	Que	total	%		Cons	Sug	Que	total	%
Mant y SSUU	485	1.982	2.074	4.541	36,77	Mant y SSUU	611	2.749	2.263	5.623	40,38
Financiera	1.850	301	272	2.423	19,62	Financiera	1.766	251	166	2.183	15,68
Movilidad	325	545	604	1.474	11,93	Movilidad	278	694	677	1.649	11,84
Guardia M	82	128	371	581	4,70	Guardia M	70	145	403	618	4,43
Presidencia	274	57	50	381	3,08	Urbanismo	335	110	128	573	4,11
Urbanismo	259	48	105	412	3,33	M. Ambi	96	209	190	495	3,55
M. Ambi	100	135	162	397	3,21	Presidencia	308	58	45	411	2,95
PM Dep	118	52	76	246	1,99	PM Dep	116	100	89	305	2,19
Alcaldía	98	54	67	219	1,77	Alcaldía	105	42	88	235	1,68
P y Obras	33	52	60	145	1,17	P y Obras	34	96	63	193	1,38
Dkultura	61	16	33	110	0,89	DKultura	54	53	37	144	1,03
Vivienda	66	8	20	94	0,76	Vivienda	98	13	27	138	0,99
Ed.y P Soc	52	19	18	89	0,72	D. TIK	42	75	19	136	0,97
Fom SS	27	20	12	59	0,47	Ed.y P Soc	51	22	17	90	0,64
Acción Social	35	10	13	58	0,46	CTSS	3	6	68	77	0,55
D. TIK	15	29	10	54	0,43	Personas	69	4	2	75	0,53
Euskera	12	4	33	49	0,39	Fom SS	22	24	15	61	0,43
Personas	44	3		47	0,38	Acción Social	16	13	21	50	0,35
Turismo	16	10		26	0,21	Euskera	10	3	26	39	0,28
V Eugenia	4	9	6	19		Particip C.	15	12	6	33	
Ext. Incen	6	4	2	12		Turismo	13	6	6	25	
E. Música	4	4	5	13		Ext. Incen	14	3	1	18	
Polloe	9	3	3	15		Polloe	12	4	1	17	
San Telmo	3		1	4		E. Música	4	1	6	11	
Anoeta K	2	4	1	7		V Eugenia	2	6	3	11	
Djurídica	4			4		Anoeta K	3			3	
CTSS		2		2		Djurídica	2	1		3	
Particip C.	11	3		14		San Telmo	2			2	
Descart	238	360	254	852		Descart	132	310	262	704	
Total 2016	4.233	3.862	4.252	12.347		Total 2017	4.280	5.013	4.629	13.922	



DATOS POR DIRECCIÓN MUNICIPAL Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

En las tablas de las siguientes páginas se presenta la comparación de los datos de respuesta de las quejas, sugerencias y quejas realizada en las diferentes Direcciones Municipales en 2016 y 2017.

Al igual que en informes anteriores, se muestran los datos globales de las Direcciones sin el detalle de cada una de las Unidades que conforman las mismas, con el fin de comparar el volumen de tramitación de dos años. Así, puede observarse en términos absolutos y relativos el nivel de **quejas, sugerencias y consultas finalizadas y sin finalizar** en cada Dirección y entidad municipal.

En primer lugar debe mencionarse que la mayoría de Direcciones responde al 100% de las comunicaciones recibidas habiéndose incrementado este volumen respecto del ejercicio de 2016.

La Entidad Empresarial de la Vivienda y Alcaldía han pasado de responder a un 80% de las comunicaciones aproximadamente en 2016 a responder prácticamente la totalidad de las mismas durante 2017.

Se aprecia una mejora sustancial en el volumen de respuesta de la Dirección de Movilidad, habiendo evolucionado de finalizar algo más de la mitad del conjunto de las comunicaciones en 2016 a finalizar cerca del 75% en 2017.

Al final del apartado se presenta la comparativa de los niveles de respuesta de quejas, sugerencias y consultas de 2014 a 2017, pudiendo apreciarse que en 2017 se ha respondido al 84% de las quejas, al 80% de las sugerencias y al 95% de las consultas.



Comparación quejas 2016 – 2017 por Dirección y estado tramitación (1)

COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2016 - 2017					
	2016		2017		
	total	% fin	total	% fin	
Alcaldía	68		88		
	Finalizadas	57	87	100	
	Sin finalizar	11	1		
Anoeta Kirolegia	1				
	Finalizadas				
	Sin finalizar	1			
Donostia TIK	10		19		
	Finalizadas	9	17	90	
	Sin finalizar	1	2		
Acción Social	13		21		
	Finalizadas	12	17	81	
	Sin finalizar	1	4		
Mantenim. y SSUU	2.075		2.263		
	Finalizadas	1.613	1.805	80	
	Sin finalizar	462	458		
Medio Ambiente	162		190		
	Finalizadas	161	181	95	
	Sin finalizar	1	9		
Movilidad	603		677		
	Finalizadas	342	498	74	
	Sin finalizar	261	179		
Presidencia	50		45		
	Finalizadas	45	41	91	
	Sin finalizar	5	4		
Proyectos y Obras	59		63		
	Finalizadas	36	49	78	
	Sin finalizar	23	14		
Personas			2		
	Finalizadas		2	100	
	Sin finalizar				
Urbanismo	105		128		
	Finalizadas	71	88	69	
	Sin finalizar	34	40		
Financiera	271		166		
	Finalizadas	220	161	97	
	Sin finalizar	51	5		
D.Kultura	33		37		
	Finalizadas	33	34	92	
	Sin finalizar		3		
San Telmo	1				
	Sin finalizar	1			
Victoria Eugenia	6		3		
	Finalizadas	6	2	67	
	Sin finalizar		1		



Comparación quejas 2016 – 2017 por Dirección y estado tramitación (2)

COMPARACIÓN QUEJAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2016 - 2017					
	2016		2017		
	total	% fin	total	% fin	
EPE Vivienda	20		27		
Finalizadas	16	80	25	93	
Sin finalizar	4		2		
Escuela Música y Danza	5		6		
Finalizadas	5	100	6	100	
Sin finalizar					
Fomento SS	12		15		
Finalizadas	11	91	15	100	
Sin finalizar	1				
Guardia Municipal	371		403		
Finalizadas	368	100	403	100	
Sin finalizar	3				
PM Deportes	76		89		
Finalizadas	71	93	85	96	
Sin finalizar	5		4		
Polloe, SS Funerarios	3		1		
Finalizadas	3	100	1	100	
SS Turismo			6		
Finalizadas			6	100	
Sin finalizar					
Educación y PS	18		17		
Finalizadas	16	89	15	90	
Sin finalizar	2		2		
C. del Tranvía SS			68		
Finalizadas			60	90	
Sin finalizar			8		
Participación C.			6		
Finalizadas			6	100	
Sin finalizar					
Euskera	33		26		
Finalizadas	31	97	26	100	
Sin finalizar	2				
Prevención incendios	2		1		
Finalizadas	2	100	1	100	
Dir. Jurídica					
Descartadas	254		262		
Total quejas 2016 – 2017	4.252		4.629		



Comparación sugerencias 2016 – 2017 por Dirección y estado tramitación (1)

COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2016 - 2017			
	2016		2017
	total	% fin	total
Alcaldía	54		42
Finalizadas	43	80	38
Sin finalizar	11		4
Anoeta Kiroldegia	4		3
Finalizadas	1	25	3
Sin finalizar	3		
Donostia TIK	29		75
Finalizadas	26	90	73
Sin finalizar	3		2
Acción Social	10		13
Finalizadas	9	90	12
Sin finalizar	1		1
Mantenim. y SSUU	1.982		2.749
Finalizadas	1.597	80	2.068
Sin finalizar	385		681
Medio Ambiente	135		209
Finalizadas	135	100	203
Sin finalizar			6
Movilidad	545		694
Finalizadas	254	46	456
Sin finalizar	291		238
Presidencia	57		58
Finalizadas	53	93	52
Sin finalizar	4		6
Proyectos y Obras	52		96
Finalizadas	33	63	73
Sin finalizar	19		23
Personas	3		4
Finalizadas	3	100	4
Sin finalizar			
Urbanismo	48		110
Finalizadas	32	66	64
Sin finalizar	16		46
Financiera	301		251
Finalizadas	287	95	245
Sin finalizar	14		6
D. Jurídica			1
Sin finalizar			
D.Kultura	16		53
Finalizadas	16	100	50
Sin finalizar			3
San Telmo			
Finalizadas			
Sin finalizar			
Victoria Eugenia	9		6
Finalizadas	9	100	6
Sin finalizar			



Comparación sugerencias 2016 – 2017 por Dirección y estado tramitación (2)

COMPARACIÓN SUGERENCIAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2016 - 2017			
	2016	2017	
		total	% fin
EPE Vivienda		8	
Finalizadas	7	88	
Sin finalizar	1		
Escuela Música y Danza		4	
Finalizadas	4	100	
Fomento SS		21	
Finalizadas	20	95	
Sin finalizar	1		
Guardia Municipal		128	
Finalizadas	127	100	
Sin finalizar	1		
PM Deportes		52	
Finalizadas	50	96	
Sin finalizar	2		
Polloe, SS Funerarios		3	
Finalizadas	3	100	
SS Turismo		10	
Finalizadas	10	100	
Sin finalizar			
Educación y PS		19	
Finalizadas	19	100	
Sin finalizar			
Euskera		4	
Finalizadas	4	100	
Sin finalizar			
Prevención incendios		4	
Finalizadas	4	100	
Sin finalizar			
CTSS		2	
Finalizadas			
Sin finalizar	2		
Ser. Participac		3	
Finalizadas	3	100	
Descartadas	360	360	
Total sugerencias 2016 - 2017	3.862	5.013	



Comparación consultas 2016 – 2017 por Dirección y estado tramitación (1)

COMPARACIÓN CONSULTAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2016 – 2017				
	2016		2017	
			total	% fin
Alcaldía			98	
	Finalizadas	78	80	
	Sin finalizar	20		
Anoeta Kiroldegia			2	
	Finalizadas	1	50	
	Sin finalizar	1		
Donostia TIK			15	
	Finalizadas	14	95	
	Sin finalizar	1		
Acción Social			35	
	Finalizadas	35	100	
	Sin finalizar			
Mantenim. y SSUU			483	
	Finalizadas	434	90	
	Sin finalizar	49		
Medio Ambiente			100	
	Finalizadas	98	98	
	Sin finalizar	2		
Movilidad			325	
	Finalizadas	211	65	
	Sin finalizar	114		
Presidencia			274	
	Finalizadas	262	95	
	Sin finalizar	11		
Proyectos y Obras			33	
	Finalizadas	26	80	
	Sin finalizar	7		
Personas			44	
	Finalizadas	43	98	
	Sin finalizar	1		
Urbanismo			260	
	Finalizadas	216	83	
	Sin finalizar	44		
Financiera			1.850	
	Finalizadas	1.835	100	
	Sin finalizar	15		
D. Jurídica			4	
	Finalizadas	4	100	
	Sin finalizar			
D.Kultura			61	
	Finalizadas	61	100	
	Sin finalizar			
San Telmo			3	
	Finalizadas	3	100	
	Sin finalizar			
Victoria Eugenia			4	
	Finalizadas	4	100	
	Sin finalizar			



Comparación consultas 2016 – 2017 por Dirección y estado tramitación (2)

COMPARACIÓN CONSULTAS FINALIZADAS Y SIN FINALIZAR 2016 - 2017

	2016		2017		
		total	% fin	total	% fin
EPE Vivienda		66		98	100
Finalizadas	58	88		97	
Sin finalizar	8			1	
Escuela Música y Danza		4		4	
Finalizadas	4	100		4	100
Sin finalizar					
Fomento SS		27		22	
Finalizadas	27	100		22	100
Sin finalizar					
Guardia Municipal		82		70	
Finalizadas	82	100		70	100
Sin finalizar					
PM Deportes		118		116	
Finalizadas	115	97		115	100
Sin finalizar	3			1	
Polloe, SS Funerarios		9		12	
Finalizadas	9	100		12	100
SS Turismo		16		13	
Finalizadas	16			13	100
Sin finalizar					
Educación y PS		52		51	
Finalizadas	51	98		49	96
Sin finalizar	1			2	
Euskera		12		10	
Finalizadas	12	100		10	100
Sin finalizar					
Prevención incendios		6		14	
Finalizadas	6	100		14	100
Sin finalizar					
CTSS				3	
Finalizadas				2	66
Sin finalizar				1	
Ser. Participac		11		15	
Finalizadas	11	100		15	100
Sin finalizar					
Descartadas	238	238		132	132
Total consultas 2016 - 2017	4.233			4.280	



Quejas, Sugerencias y Consultas finalizadas y sin finalizar 2014 - 2017

	2014	2015	2016	2017
Quejas				
Finalizadas	1.939 (74,6%)	2.428 (73,4%)	3.383 (80%)	3.893 (84%)
Sin finalizar	658	876	869	736
	2.597	3.304	4.252	4.629
Sugerencias				
Finalizadas	1.806 (79,1%)	2.223 (70,5%)	3.111 (80%)	3.981 (80%)
Sin finalizar	476	926	751	1.032
	2.282	3.149	3.862	5.013
Consultas				
Finalizadas			3.954 (93,5%)	4.063 (95%)
Sin finalizar			279	217
			4.233	4.280



DATOS POR TEMÁTICA

En las tablas que se presentan a continuación puede verse la comparación del conjunto de **consultas, quejas y sugerencias** de los años 2016 y 2017 en función de las temáticas de cada una de las Direcciones Municipales.

En primer lugar es necesario explicar el incremento de las comunicaciones dirigidas a la Compañía del Tranvía de San Sebastián motivado, principalmente por la temática “tarjeta Mugi”. Si bien la tarjeta Mugi es competencia de otra Administración Pública, teniendo en cuenta que la misma se utiliza en el transporte urbano de la ciudad, se ha considerado conveniente recoger las comunicaciones correspondientes a la citada temática, con el fin de que puedan ser trasladadas a la Administración competente.

En la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos las temáticas relacionadas con **parques y jardines y poda y tala** alcanzan cerca del 20% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas. El incremento de las comunicaciones relacionadas con poda y tala y el descenso de las correspondientes a parques y jardines se debe a una nueva clasificación que permite diferenciar con mayor precisión ambas temáticas.

Asimismo, las **aceras y calzadas en mal estado**, los **contenedores** de residuos, la **limpieza** de la vía pública y el **alumbrado** siguen siendo temáticas que reciben un importante número de críticas de la ciudadanía.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con **aparcamiento y estacionamientos indebidos** representan el 11% de las comunicaciones identificadas y el **servicio OTA** el 5%.

En Medio Ambiente el 28% se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, mientras que en la Dirección Financiera las peticiones que se refieren a **recibos** representan el 33% y las correspondientes a **consultas tributarias**.el 16%.

En la Guardia Municipal, las consultas, quejas y sugerencias relacionadas con **comportamientos incívicos** y **aparcamientos indebidos** alcanzan el 19 y el 18% respectivamente.



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2016 – 2017 por Dirección y tema (1)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2016	2017
Alcaldía	219	235
Cuestiones políticas	8	1
Cuestiones relativas a la ciudad	45	29
Nuevas infraestructuras y proyectos	14	9
Felicitaciones y agradecimientos	3	5
Relaciones públicas	17	20
Solicitud de citas	13	10
Grupos políticos		112
Calendario del Ayuntamiento		6
Varios	27	21
Sin Tema	71	22
Anoeta Kiroldegia	7	3
Donostia TIK	54	121
Problemas web municipal	21	53
Carpeta Ciudadana	6	4
Varios	14	19
Sin tema	13	45
CTSS	2	77
Líneas		2
Tarjeta Mugi		57
Varios		18
Acción Social	58	50
Hogares del jubilado	2	
Peticiones ayuda urgente	11	6
Petición contactos	10	7
Información sobre ayudas, recursos...	16	8
Varios	19	29



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2016 - 2017 por Dirección y tema (2)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2016	2017
Mantenimiento y SSUU	4.541	5.623
Acera en mal estado	322	226
Alumbrado público	297	252
Bonificación tasa de basuras	61	22
Cabinas playas	56	39
Calzada en mal estado	140	116
Contenedores	377	350
Contenedor marrón/Joko Garbia	32	7
Evacuatorios públicos	30	32
Fuentes públicas	25	84
Fugas de agua	23	19
Incidencia incompleta	13	29
Información general e información trámites	16	13
Instalaciones y actividades en la playa	24	2
Limpieza de fachadas	86	14
Limpieza vía pública	278	292
Limpieza y manten. de playas	11	6
Mantenimiento de vía pública	7	10
Mejora atención	1	1
Mobiliario Urbano y ascensores	110	95
Parques infantiles	53	41
Parques y jardines	878	396
Placas de calles	4	3
Perros en las playas	15	8
Poda y tala	65	694
Reciclaje	36	7
Recogida de basura	81	36
Rejillas, Sumideros, Arquetas,...	11	11
Retirada de vehículos		11
Saneamiento	62	94
Serv y act. en playas	35	60
Sumideros	48	28
Suministro de agua potable	37	30
Tapas de registros	45	43
Toldos y sombrillas	25	7
Uso de espacio público		99
Terrazas hostelería		120
Accesibilidad		14
Vías públicas	62	58
Varios	349	408
Sin Tema	826	1.846



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2016 – 2017 por Dirección y tema (3)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2016	2017
Medio Ambiente	397	495
Compostaje, reciclaje, recogida res peligrosos hogar, etc.	10	5
Denuncias por ratas, palomas, gatos...	131	139
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación	27	59
Molestias por ruidos, olores....., de actividades	30	4
Ofrecimiento de productos y servicios		2
Varios: horarios, aforos, medidas correctoras...	9	9
Varios: biodiversidad, cambio climático, aguas...	10	19
Solicitud información y normativa sobre actividades	7	5
Solicitud información/normativa salud pública...	21	18
Solicitud información/normativa bienestar animal	36	69
Sin tema	116	166
Movilidad	1.747	1.649
Accesibilidad	5	3
Agentes de Movilidad	17	13
Aparcabicis	3	6
Aparcamiento indebido	31	55
Atención a la ciudadanía	22	7
Bandas reductoras	1	
Bidegorris	2	18
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...	7	6
D-BIZI	1	14
D-Bus	3	
Infracciones de tráfico	32	18
Estacionamiento de vehículos	90	125
Información ciudadano/a	8	5
Mobiliario Urbano (marquesinas, espejos...)		7
Modificaciones de tráfico	5	
Parkings municipales	30	19
Peatonalización		1
Pivotes	2	26
Quejas por sanciones	1	5
Regulación de tráfico	45	35
Reservas privadas aparcamiento y Tarjetas minusválidos	25	27
Señalización	6	37
Servicio OTA	89	85
Ordenación del tráfico (señales, pintado,...)	115	4
Transporte (público, bicicletas,...)	113	46
Vados	6	17
Varios	142	379
Viñeta OTA residentes	34	56
Sin tema	912	635



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2016 – 2017 por Dirección y tema (4)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2016	2017
Presidencia	381	411
Administración electrónica y web	6	7
Agradecimientos	4	
Bodas	4	2
Bonificación tasa de basuras	39	12
Consulta y asistencia en materia de registros		18
Contenedor marrón/Joko Garbia	52	23
Consulta sobre trámites iniciados	8	6
D-bizi		
Datos estadísticos	34	31
Elecciones	10	
Información General	50	46
Información sobre trámites	56	57
Invitación tamborrada	2	13
Localización personas	18	25
Mejora de la atención	7	13
Suscripción a envío de avisos	1	3
Tarjetas	36	56
Visitas guiadas	5	
Varios	49	81
Sin tema		18
Proyectos y Obras	145	193
Accesibilidad	4	3
Ruidos en grandes obras (tabakalera...)	1	
Varios	94	71
Sin tema	46	119
Personas	47	75
Inf acceso laboral Ayuntamiento:oposic,bolsas trabajo,..	5	1
Inf. Convocatorias	28	48
Varios	13	14
Sin tema	1	12
Urbanismo	412	573
Consultas sobre expediente	22	8
Información general	60	78
Información sobre trámites	9	7
Información territorial	11	4
Información urbanística	40	54
Legalidad urbanística	16	9
Solicitud de cambio de uso	3	
Sol. información (normativa de actividades, legalidad...)	115	175
Solicitud de inspección	2	2
Varios	48	54
Sin tema	86	182



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2016 – 2017 por Dirección y tema (5)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2016	2017
Financiera	2.423	2.183
Abono de multas	274	167
Administración electrónica	18	8
Aparcamiento indebido	97	46
Atención ciudadana	3	4
Bajas, altas y cambios de contadores	69	50
Clasificación basura de actividades	11	
Basura en recibo de agua	1	1
Consultas tributarias	406	346
Domiciliaciones	31	47
Información al contribuyente y sobre trámites	34	62
Lectura de contador	18	16
Liquidaciones de recibos	49	24
Ocupación de vía pública(terrazas,ferias...)	9	1
Quejas por sanciones	2	
Recargo IBI vivienda no habitual	72	54
Recibos	775	715
Reclamaciones contadores	24	21
Reclamación facturación	50	60
Solicitud devolución ingreso	4	2
Solicitud de cálculo de importe	206	229
Varios	93	330
Sin tema	177	
Dirección Jurídica	4	3
Donostia Kultura	110	143
Información sobre cursos y actividades	2	22
Información sobre festejos: fechas, programaciones,..	9	21
Molestias por eventos: acústicas,...	20	20
Ofrecimiento de conciertos, actuaciones..	8	2
Ofrecimiento de servicios, espectáculos,...	1	
Ofrecimiento de servicios, proyectos	3	2
Solicitud de información de actividad	23	2
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos...	9	27
Solicitudes/propuestas de actividades	4	
Varios	23	28
Sin tema	8	19
San Telmo Museoa	4	4
Victoria Eugenia Antzokia	19	11
Cine	7	5
Ofrecimientos conciertos, actuaciones,..	6	
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos, actuacio	1	
Teatro	1	1
Varios	4	5



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2016 – 2017 por Dirección y tema (6)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2016	2017
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	94	138
Adjudicación viviendas	6	13
Información sobre registro solicitudes	4	9
Información sobre alquiler		16
Información sobre trámites	15	25
Mantenimiento de viviendas	2	
Mejora atención		3
Servicio Alokabide	2	2
Sorteo viviendas	2	11
Varios	55	22
Sin tema	8	37
Escuela Municipal de Música y Danza	13	11
Fomento de San Sebastián	59	61
Guardia Municipal	581	618
Aparcamiento indebido	84	113
Asentamientos de colectivos	9	23
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...	34	49
Comunicación edificios en ruinas, vehículos abandonados...	17	27
Inseguridad/solicitud de vigilancia	57	59
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros...	48	45
Observación comportamientos incívicos	112	119
Observación de comportamientos sospechosos/delictivos	10	12
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	44	42
Quejas por sanciones	8	7
Varios	158	122
Servicio de Educación y promoción social	89	90
Cine y DDHH		1
Escuelas Infantiles	3	
Información y reservas en albergues juveniles	11	10
Ofrecimiento de colaboración	25	6
Haurtxokos y Gaztelekus	14	14
Varios	26	30
Sin tema	10	29



Comparación Quejas, Sugerencias y Consultas 2016 – 2017 por Dirección y tema 7)

QUEJAS + SUGERENCIAS + CONSULTAS, por tema	2016	2017
Patronato Municipal de Deportes	246	305
Atención a abonados y cursillistas	27	18
Comunicación telefónica	3	
Horarios instalaciones	2	6
Incidencias en cursillos y actividades	21	30
Información Kirol Txartela	43	53
Problemas web: pago cursillos,....	6	8
Varios	136	181
Sin tema	8	9
Polloe, Servicios Funerarios de Donostia-SS	15	17
Servicio de Participación Ciudadana	14	33
San Sebastián Turismo	26	25
Ofrecimiento servicios y productos: promocionales...		3
Solicitud información, planos...	4	3
Varios	22	19
Euskera	49	39
Servicio Prevención, extinción Incendios y Salvamento	12	18



CONCLUSIONES

- El hecho de que cada año se vea incrementado el volumen de comunicaciones es un indicador de que el sistema de Buzón de la Ciudadanía es un eficaz canal de comunicación de los/las ciudadanos/as donostiarras con su ayuntamiento.
- Internet junto con la App móvil, es decir, las nuevas tecnologías, han sido el **medio más utilizado** por la ciudadanía para contactar con el Ayuntamiento; se observa, en este sentido, que la App móvil se utiliza cada vez más, habiéndose incrementado su uso en cerca de tres puntos respecto el 2015 y en 5 puntos respecto del 2016. Por otro lado, el canal telefónico lo ha utilizado el 17% de la ciudadanía.
- Atendiendo al volumen de comunicaciones de las diferentes Direcciones, al igual que en anteriores ejercicios, la **Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos**, con **el 40%** del conjunto de consultas, quejas y sugerencias recibidas, es la Dirección con mayor volumen de comunicaciones en 2017. La Dirección Financiera, con el 15,68% del total, ha recibido un 4% menos consultas, quejas y sugerencias que en 2016 mientras que la Dirección de Movilidad mantiene un porcentaje similar al pasado año.
- En lo que se refiere a los datos de respuesta debe mencionarse, en primer lugar, que la **mayoría de Direcciones responde al 100%** de las comunicaciones; además, el número de Direcciones que responden a la totalidad de las comunicaciones se ha incrementado considerablemente respecto del 2016.
- La **Entidad Empresarial de la Vivienda y Alcaldía** han pasado de responder a un 80% de las comunicaciones aproximadamente en 2016 a responder **prácticamente la totalidad** de las mismas durante 2017.
- Se aprecia una **mejora sustancial** en el volumen de respuesta de la Dirección de **Movilidad**, habiendo evolucionado de finalizar algo más de la mitad del conjunto de las comunicaciones en 2016 a finalizar cerca del 75% en 2017.



- En relación con el nivel de respuesta de la Dirección de **Mantenimiento y Servicios Urbanos** debe destacarse que, a pesar del incremento de cerca de un 25% ¹en el volumen de peticiones recibidas, el porcentaje de comunicaciones respondidas es similar al del 2016, habiendo respondido al **80%** de las quejas, **75%** de las sugerencias y al **87%** de las consultas.
- Para finalizar lo referido a los datos de respuesta, tal y como se muestra en la tabla correspondiente, en 2017 se ha respondido al **84% de las quejas**, al **80% de las sugerencias** y al **95% de las consultas**, mientras que en el 2016 se repondió al 80% de las quejas, 80% de las sugerencias y al 93,5% de las consultas.
- En lo que se refiere a los datos por temática, en la Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos las temáticas relacionadas con **parques y jardines y poda y tala** alcanzan cerca del 20% de las consultas, quejas y sugerencias identificadas. El incremento de las comunicaciones relacionadas con poda y tala y el descenso de las correspondientes a parques y jardines se debe a la nueva clasificación que permite diferenciar ambas temáticas. Asimismo, las **aceras y calzadas en mal estado**, los **contenedores** de residuos, la **limpieza** de la vía pública y el **alumbrado** siguen siendo temáticas que reciben un importante número de críticas de la ciudadanía.
- En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con **aparcamiento y estacionamientos indebidos** representan el 11% de las comunicaciones identificadas y el **servicio OTA** el 5%.
- En Medio Ambiente el 28% se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, mientras que en la Dirección Financiera las peticiones que se refieren a **recibos** representan el 33% y las correspondientes a **consultas tributarias**.el 16%.
- En la Guardia Municipal, las consultas, quejas y sugerencias relacionadas con **comportamientos incívicos y aparcamientos indebidos** alcanzan el 19 y el 18% respectivamente.

¹ La Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos recibió en 2016, 4.540 quejas, consultas y sugerencias mientras que en 2017 el total asciende a 5.623.



PROPUESTAS DE MEJORA

- La propuesta de mejora para el año 2018 se presenta, especialmente, desde la perspectiva de transparencia de la Administración Municipal, más que desde el punto de vista de la propia gestión de quejas, sugerencias y consultas.

En este sentido, se ha incorporado a “Mis gestiones” de la “carpeta ciudadana” la posibilidad de realizar un seguimiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía, accediendo a la misma a través de los medios de identificación electrónica establecidos.

Esta iniciativa de mejora ha sido implantada durante el primer trimestre de 2018 por lo que, si bien ya está a disposición de la ciudadanía, se proseguirá con la incorporación de las ajustes que se estimen pertinentes.

- Por otro lado, con el fin de promover el uso de la APP que permite presentar consulta, quejas y sugerencias al Ayuntamiento de San Sebastián, se realizará una campaña de comunicación a las personas que han utilizado el Buzón de la Ciudadanía en 2107.
- Desde el punto de vista de la gestión del sistema del Buzón de la Ciudadanía, con el objetivo de incrementar el volumen de comunicaciones clasificadas por temática, en *UdalInfo* se realizará el esfuerzo de proceder a la misma en el momento de la asignación, reduciendo así esta tarea, a las Direcciones de destino.
- Asimismo, teniendo en cuenta el nivel de respuesta, se trabajará con el objetivo seguir en un nivel igual o superior al 90% tratando de mejorar los procedimientos internos de gestión de los Departamentos Municipales, que hagan frente a las fluctuaciones, previsiblemente al alza de la demanda ciudadana.